

# Bases de conocimiento de Testing

¿Para qué me sirven?



**Miguel Angel De  
León Trejo**



**Javier Mina  
Mondragón**

# ¿Qué es una base de conocimiento?

- ▶ Es una herramienta informática que permite almacenar, organizar y compartir información y conocimiento de una organización o de una comunidad en particular. Esta base de datos puede contener información estructurada, como datos y hechos, así como información no estructurada, como textos, imágenes, audios y videos.



# ¿Para qué me sirve o qué propósito tiene?

1. Brindarle a los usuarios las respuestas que necesitan sobre un tema específico de Pruebas (estándares, procesos, herramientas, Casos Prueba, Scripts Automatizados, etc.)
2. Minimiza la cantidad de solicitudes de soporte de fuentes externas.
3. La información más confiable son nuestros propios datos históricos (estimaciones, Casos Prueba, Métricas de Productividad).
4. Si estamos dentro de una compañía en múltiples localidades, ciudades o países, podemos comparar información de proyectos similares para establecer parámetros más asertivos y poder estandarizar la operación de una forma más eficiente.

**NOTA:** Lo que funciona en una ciudad o país no necesariamente funciona en otra de la misma forma, de ahí la importancia de gestionar de forma correcta la base de datos de conocimiento y analizar el entorno en donde se va a utilizar la información.

- ▶ Según una encuesta llevada a cabo por Zendesk\*, el 69 % de los usuarios/clientes intenta resolver los problemas solo, pero menos de un tercio de las empresas ofrecen algún tipo de solución que puedan utilizar de forma interna sin pedir ayuda externa.

# Otros propósitos de las bases de conocimiento...

Resolver preguntas tales como:

En el contexto del proyecto:

1. ¿Cuánto nos vamos a tardar?
2. ¿Cuánto nos vamos a gastar?
3. ¿Voy bien?, ¿Qué probabilidades de éxito tenemos?

En el contexto de Pruebas:

1. ¿Cuántos casos de prueba tengo que diseñar/ejecutar?
2. ¿Cuántos casos de prueba debo automatizar?
3. ¿Cuánto dinero voy a ahorrar automatizando?
4. ¿Cuántos defectos voy a encontrar?

En el contexto de trabajo:

1. Si soy un consultor independiente o freelance ¿Cuánto voy a cobrar por mi trabajo?
2. Si soy un empleado, ¿cómo puedo utilizar esto para pedir un aumento?

En otros contextos:

1. ¿Esta es la mejor tecnología para hacer el trabajo?
2. ¿Dónde puedo encontrar información referente al tema (Benchmarks)?
3. ¿Teniendo el Testware en suficiente?



NOTA: No todas las preguntas las va a resolver una Base de Conocimientos, pero si te proporcionará información suficiente para obtener métricas y reportes que nos ayuden a tener mayor certeza de como realizar las actividades y hacer mas predecibles los proyectos.

# ¿Entonces qué es el testware?



- ▶ Testware es un término que se refiere a todo el software y hardware utilizado para llevar a cabo pruebas de software. Incluye herramientas de prueba, scripts de prueba, datos de prueba y cualquier otro artefacto necesario para planificar, diseñar, ejecutar y reportar pruebas de software.
- ▶ Tener el Testware no es suficiente, necesitas darle un orden, estandarizar su proceso de creación /actualización, de forma tal que permita ser accesible a través de reportes, métricas y estadísticas a la organización y sobre todo al equipo de control de calidad de SW.

# Proceso para Implementar una Base de Conocimientos de Pruebas

- ▶ Identificar las necesidades y objetivos
- ▶ Seleccionar una plataforma
- ▶ Diseñar la estructura
- ▶ Crear y organizar contenido
- ▶ Asegurar la calidad de la información
- ▶ Capacitación
- ▶ Mantenimiento y actualización



En resumen, la implementación de una base de conocimientos de testing puede ayudar a mejorar el proceso de prueba y aumentar la eficiencia y eficacia de las pruebas de software. Sin embargo, es importante tener en cuenta que la implementación de una base de conocimientos debe ser un proceso continuo y no un evento único.

# Herramientas más comunes para implementar una Base de Conocimiento

▶ Microsoft SharePoint



▶ Confluence



▶ MediaWiki



▶ ServiceNow



▶ Zendesk



# ¿Cómo se utiliza la IA para crear una base de conocimiento?

- ▶ Aprendizaje Automático (Machine Learning)
- ▶ Procesamiento del Lenguaje Natural (Natural Language Processing, NLP)
- ▶ Redes Neuronales Artificiales (Artificial Neural Networks)
- ▶ Asistentes Virtuales (Virtual Assistants)



# Errores más comunes en la implementación y uso de las bases de conocimiento

- ▶ Falta de actualización: Una de las principales razones por las que las bases de conocimiento no tienen éxito es porque no se actualizan regularmente. La información obsoleta o inexacta puede reducir la confianza de los usuarios en la base de conocimiento y hacer que pierda su valor.
- ▶ Falta de participación y colaboración: Una base de conocimiento no puede ser creada y mantenida solo por una persona. Es necesario tener la colaboración de un equipo para asegurar que se capture la información de forma adecuada y que se mantenga actualizada.
- ▶ Problemas de accesibilidad: La información debe ser fácilmente accesible para los usuarios. Si la base de conocimiento es difícil de navegar o buscar, los usuarios pueden frustrarse y optar por buscar la información en otro lugar.
- ▶ Falta de incentivos para su uso: Si no se ofrece un incentivo para el uso de la base de conocimiento, los usuarios pueden optar por buscar la información en otros lugares. Los incentivos pueden incluir la promoción de la base de conocimiento a través de la comunicación interna, reconocimiento y recompensas.
- ▶ Falta de formación y educación: Es importante asegurar que los usuarios sepan cómo utilizar la base de conocimiento y qué información pueden encontrar en ella. La falta de formación y educación puede conducir a la falta de adopción y uso.
- ▶ Problemas de calidad de la información: La calidad de la información es esencial para el éxito de la base de conocimiento. Si la información es incompleta, incorrecta o no está bien organizada, los usuarios pueden perder la confianza en la base de conocimiento.

## Algunos datos interesantes a conocer...

- ▶ Según un informe de Global Market Insights, el mercado de software de gestión de pruebas estaba valorado en USD 5.5 mil millones en 2020 y se espera que crezca a una tasa compuesta anual del 13% durante el período 2021-2027.
- ▶ Según un informe de Research and Markets, el mercado de herramientas de automatización de pruebas estaba valorado en USD 16.7 mil millones en 2020 y se espera que crezca a una tasa compuesta anual del 19,6% durante el período 2021-2026.
- ▶ Según una encuesta de TestRail, una plataforma de gestión de pruebas, el 77% de los profesionales de pruebas de software utilizan una herramienta de gestión de pruebas para administrar sus procesos de pruebas.
- ▶ Según una encuesta de PractiTest, una plataforma de gestión de pruebas, el 45% de los profesionales de pruebas de software utilizan una base de conocimientos de pruebas para mejorar su eficiencia y efectividad.
- ▶ Según una encuesta de Gartner, el 70% de las organizaciones de desarrollo de software utilizarán herramientas de inteligencia artificial y aprendizaje automático para mejorar sus procesos de pruebas de software para 2025.